

**PERAN KEPALA SEKOLAH  
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN ADMINISTRASI  
DI SMA KHADIJAH SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**SYEBI DWI NOVIYAN  
NIM. D93216064**



**PROGAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : SYEBI DWI NOVIYAN  
NIM : D93216064  
JUDUL : PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN  
LAYANAN ADMINISTRASI DI SMA KHADIJAH  
SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil peneliti/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Surabaya., 16 Juni 2020

Yang menyatakan



**SYEBI DWI NOVIYAN**

**NIM.D93216064**

## **HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Skripsi oleh :

Nama : Syebi Dwi Noviyana

NIM : D93216064

JUDUL : PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN  
LAYANAN ADMINISTRASI DI SMA KHADIJAH  
SURABAYA

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 16 Juni 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Samsul Maarif, M.Pd**  
**NIP. 196404071998031993**



**Muhammad Nuril Huda, M.Pd**  
**NIP. 198006272008011006**

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Syebi Dwi Noviyan ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Surabaya., 16 Juni 2020

Mengesahkan

Dekan

Prof. Dr. H. Ali Mas'ud, M.Ag, M.Pd.I  
NIP.196301231993031002

Penguji I

Dr. Mukhlisah A.M, M.Pd  
NIP.196805051994032001

Penguji II

Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag  
NIP.197308022009012003

Penguji III

Dr. Samsul Ma'arif, M.Pd  
NIP. 196404071998031993

Penguji IV

Muhammad Nuril Huda, M.Pd  
NIP. 198006272008011006



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **SYEBI DWI NOVIYAN**  
NIM : **D93216064**  
Fakultas/Jurusan : **TARBIYAH DAN KEGURUAN / PENDIDIKAN ISLAM**  
E-mail address : **syebidwinoviyani1197@gmail.com**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN LAYANAN**

**ADMINISTRASI DI SMA KHADIJAH SURABAYA**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Juni 2020

Penulis

( Syebi Dwi Noviyani )

*nama terang dan tanda tangan*



## ABSTRAK

Syebi Dwi Noviyani (D93216064), 2020, Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di SMA Khadijah Surabaya. Dosen Pembimbing I Dr. Samsul Ma'arif, M.Pd, Dosen Pembimbing II, Muhammad Nuril Huda, M.Pd

*Skripsi ini dilatar belakangi oleh SMA swasta dibawah naungan nahdlatul ulama yang memiliki keunggulan SMA Khadijah sebagai sekolah rujukan nasional untuk ketiga kalinya pada tahun pelajaran 2018/2019 kemudian SMA Khadijah Surabaya Menjadi Pusat Sertifikasi Cambridge atau CIEC (Cambridge International Examinations Center) merupakan salah satu progam pendidikan yang diadakan oleh university of cambridge. Bentuk ujian dalam progam ini adalah ujian tertulis seperti ujian nasional yang mencakup enam mata pelajaran yaitu fisika, kimia, biologi, matematika, bahasa inggris dan ekonوماتas perolehan SMA Khadijah Surabaya tentunya tak lepas dari peran kepala sekolah dan stackholder yang ada, yang memiliki tanggung jawab secara profesional dalam memimpin serta mengelola lembaga supaya memiliki mutu yang baik, adapun fokus peneliti yang peneliti kembangkan sebagai berikut 1) bagaimana peran kepala sekolah di SMA Khadijah Surabaya.? 2) bagaimana layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya.? 3) Bagaimana peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya.?tujuan dari penelitian adalah mendeskripsikan peran kepala sekolah di SMA Khadijah Surabaya, mendeskripsikan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya, mendeskripsikan peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis pengumpulan data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Peran yang dideskripsikan dalam penelitian ini menunjukan bahwa : peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya yaitu. Dengan meluncurkan Progam layanan administrasi berbentuk Aplikasi berbasis web dan android, Mengadakan Aplikasi berbentuk Fitur menu Screen untuk pelayanan tamu, Membangun Sarana Prasarana layanan administrasi*

**Kata Kunci :** *Peran Kepala Sekolah, meningkatkan Layanan Administrasi*

## DAFTAR ISI

<b>COVER DALAM</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN DOKUMENTASI</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Definisi Konseptual .....	6
F. Keaslian Penelitian .....	8
G. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Peran Kepala Sekolah	
1. Pengertian Kepala Sekolah .....	12
2. Persyaratan Kepala Sekolah .....	12









## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standart Kompetensi kepala sekolah
Tabel 3.1	Data Informan Penelitian
Tabel 3.2	Pedoman Observasi
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian
Tabel 4.1	Jadwal kegiatan penggalian data melalui wawancara
Tabel 4.2	Trianggulasi peran kepala sekolah
Tabel 4.3	Trianggulasi layanan administrasi
Tabel 4.4	Trianggulasi Peran Kepala Sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi

Bukti fisik SSMS (Smart School Management System) di SMA Khadijah Surabaya

Bukti fisik sarana prasarana

Proses Penggalan data di SMA Khadijah Surabaya

Rekapitulasi data siswa per kelas tahun ajaran 2019 -2020

Transkrip Penelitian

Surat tugas dosen pembimbing

Surat izin penelitian

Surat Keterangan telah melakukan Penelitian di SMA Khadijah Surabaya

Bukti fisik SSMS (Smart School Management System) di SMA Khadijah Surabaya

Bukti fisik sarana prasarana

Proses Penggalan data di SMA Khadijah Surabaya

Rekapitulasi data siswa per kelas tahun ajaran 2019 -2020

Transkrip Penelitian

Surat tugas dosen pembimbing

Surat izin penelitian

Surat Keterangan telah melakukan Penelitian di SMA Khadijah Surabaya

## PENDAHULUAN

Kepala Sekolah mempunyai peran yang sangat penting dalam jalannya suatu lembaga pendidikan dengan adanya kepala Sekolah lembaga pendidikan terorganisir dengan baik, Kepala Sekolah sebagai unsur vital bagi efektivitas dalam lembaga pendidikan menentukan tinggi rendahnya kualitas lembaga pendidikan tersebut, seperti halnya kepala Sekolah diibaratkan sebagai panglima perang yang para perajurit menurut dan mematuhi perintah dari seorang panglima perang. Kepemimpinan kepala Sekolah kemampuan mempengaruhi untuk menggerakkan, membimbing, memimpin dan member kegairahan terhadap orang lain atau kepada bawahannya<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Baharuddin & Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan Islam Antara Teori dan Prakte* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), h.426

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007 tentang Standart Kepala Sekolah/ Madrasah diantaranya kompetensi kepribadian, kompetensi manajerial, kompetensi kewirausahaan, kompetensi supervisi dan kompetensi sosial<sup>3</sup>

didalamnya di tegaskan bahwa Kepala Sekolah harus mempunyai seluruh dimensi kompetensi dasar secara mutlak demi terwujudnya pendidikan yang berkualitas

Sistem Layanan merupakan suatu kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan

Sistem Pendidikan adalah salah satu keseluruhan yang terpadu dari semua satuan dan kegiatan yang berkaitan satu dengan yang lain. Mencermati hal tersebut maka institusi pendidikan perlu melaksanakan secara baik tugas dan fungsinya, agar secara maksimal mendukung pencapaian tujuan pendidikan, salah satu institusi pendidikan yang diharapkan mampu menunjukkan fungsinya sebagai lembaga yang kredibel dalam menjalankan amanat pendidikan

Kepala Sekolah Mempunyai Peran yang sangat penting, ia merupakan pemimpin yang bertanggung jawab atas jalannya sistem

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007 tentang Standart Kepala Sekolah/ Madrasah



Kepala tenaga administrasi Madrasah berkewajiban membina tenaga administrasi sekolah melalui berbagai media dan situasi sekolah secara professional

Dalam Praktiknya Sekolah mempunyai ciri tersendiri dalam melaksanakan layanan administrasi yaitu Perencanaan, Pelaksanaan dan evaluasi Serta progam- progam lainnya sebagai penunjang terlaksanannya layanan administrasi yang profesional dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dari sinilah peneliti ingin mengetahui lebih jauh mengenai Peran Kepala Sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya

Keunggulan SMA Khadijah Surabaya yaitu Sekolah Swasta dibawah naungan Nahdlatul Ulama yang menjadi sekolah rujukan nasional untuk ketiga kalinya pada tahun ajaran 2018/2019 , SMA rujukan merupakan sekolah rintisan bersama antara dinas pendidikan kabupaten/

Berdasarkan Keunggulan yang dimiliki SMA Khadijah Surabaya Peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti sekolah tersebut. Dalam pengelolaan dan prestasi yang dimiliki tentunya tak lepas dari peran kepala sekolah, dengan demikian peneliti tertarik meneliti dengan judul Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut diatas, maka penelitian ini berfokus pada peran kepala sekolah dan peningkatan layanan administrasi yang diuraikan dalam pertanyaan sebagai berikut :

Berdasarkan fokus penelitian diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan peran kepala sekolah di SMA Khadijah Surabaya
2. Mendeskripsikan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya
3. Mendeskripsikan peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya

Berdasarkan latar belakang penelitian maka manfaat penelitian ini adalah :

- Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat guna menambah khasanah keilmuan dan pengetahuan secara teoritis mengenai peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya

- a. Bagi Peneliti

Untuk dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang sudah dikaji  
dan di dapatkan selama proses di bangku kuliah

b. Manfaat bagi sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan dan salah satu acuan peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya

### c. Manfaat akademisi

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang bagaimana peran kepala sakolah dalam meningkatkan layanan administrasi

## E. Definisi Konseptual

Untuk mendapatkan interpretasi yang sesuai, maka peneliti menguraikan makna dari masing-masing istilah yang ada dalam judul penelitian, antara lain yaitu :

## 1. Peran Kepala Sekolah

Istilah peran dalam “Kamus Besar Bahasa Indonesia” mempunyai arti pemain sandiwar (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat<sup>6</sup>

Sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap akuntabilitas sekolah, maka meningkat pula tuntutan terhadap kinerja kepala sekolah . Kepala Sekolah diharapkan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai manajer dan leader. Sebagai pemimpin pendidikan di sekolah, kepala sekolah memiliki tanggung

<sup>6</sup> *Kamus besar bahasa indonesia (KBBI) arti kata peran*

jawab sepenuhnya untuk mengembangkan seluruh sumber daya sekolah. Efektivitas kepemimpinan kepala sekolah tergantung kepada kemampuan bekerjasama dengan seluruh warga sekolah, serta kemampuannya mengendalikan pengelolaan sekolah untuk menciptakan proses belajar mengajar.<sup>7</sup>





Penelitian terdahulu yang membahas mengenai Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Layanan Administrasi yang pernah dilakukan, akan tetapi penelitian terdahulu terdapat perbedaan dengan penelitian ini, diantaranya

Julaicha Devy, Fakultas Tarbiyah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Menulis Skripsi Berjudul “Peran Kepala Madrasah sebagai Administrator di MTs Negeri 2 Bandar Lampung” Skripsi ini menjelaskan mengenai Peran Kepala Madrasah sebagai Administrator<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Juliaha Devi “*peran kepala madrasah sebagai administrator di MTs Negeri 2 Bandar Lampung*” Skripsi Fakultas Tarbiyah, Universitas Islam Negeri Raden Lampung 2018

Dari ketiga penelitian terdahulu tentunya terdapat perbedaan perspektif. Judul yang peneliti angkat yaitu peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya, dalam skripsi ini membahas bagaimana peran kepala sekolah, bagaimana layanan administrasi, dan bagaimana peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi

Perbedaan dari skripsi peneliti dengan penelitian terdahulu yang pertama yaitu berupa menganalisis kualitas pelayanan administrasi, kemudian yang kedua yaitu berupa penganalisis peran kepala sekolah sebagai administrator kemudian perbedaan pada penelitian terdahulu yang ketiga yaitu berupa analisis kinerja kepala sekolah sebagai administrator

Agar Proposal Skripsi ini dapat mudah di pahami, maka peneliti perlu membatasi penulisan karya ilmiah ini dengan sistematika sebagaimana yang disebutkan dibawah ini:

Pada bab ini meliputi langkah-langkah penelitian yang berkaitan dengan rancangan pelaksanaan penelitian secara umum terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat

Pada bab ini berisi tentang peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya, pada bab ini di bagi menjadi dua sub bagian diantaranya a.) Tinjauan mengenai Peran Kepala sekolah b.) Tinjauan mengenai Layanan Administrasi

Pada bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, analisa data dan keabsahan data

Pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi partisipan, temuan penelitian dan pembahasan hasil penelitian mengenai peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan konsistensi kaitan antara fokus penelitian,

## KAJIAN PUSTAKA

## 1. Pengertian Kepala Sekolah

## 2. Persyaratan Kepala Sekolah

<sup>16</sup> Kompri “*Standardisasi Kompetensi Kepala Sekolah Pendekatan Teori Untuk Praktik Profesional*” Edisi Pertama (Jakarta : Kencana 2017) Hal 35 -36

- a) Beriman dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa
- b) Memiliki kualifikasi akademik paling rendah sarjana (S1) atau diploma empat (D-IV) kependidikan atau nonkependidikan perguruan tinggi yang terakreditasi
- c) Berusia setinggi-tingginya 56 (lima puluh enam) tahun pada waktu pengangkatan pertama sebagai kepala sekolah/madrasah
- d) Sehat jasmani dan rohani berdasarkan surat keterangan dokter pemerintah
- e) Tidak pernah dikarenakan hukuman disiplin sedang dan atau berat sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- f) Memiliki sertifikat pendidik
- g) Mempunyai pengalaman mengajar sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun, kecuali di taman kanak-kanak pengalaman sekurang-kurang 3(tiga) tahun
- h) Memiliki pangkat serendah-rendahn ya III/c bagi guru pegawai negeri sipil dan bagi guru non pegawai negeri pangkat yang setara menurut ketentuan yayasan atau lembaga yang berwenang

- i) Nilai Daftar Penilaian Prestasi Pegawai (DP3) 2 (dua) tahun terakhir amat baik untuk nilai kesetiaan dan nilai baik unsur penilaian lainnya guru pegawai negeri sipil atau nilai yang sejenisnya untuk guru yang bukan pegawai negeri
  - j) Memperoleh nilai baik untuk penilaian kinerja sebagai guru dalam dua tahun terakhir
- b. Persyaratan khusus
- a) Berstatus sebagai guru pada jenis atau jenjang sekolah/madrasah yang sesuai dengan sekolah/madrasah tempat yang bersangkutan diberi tugas tambahan sebagai kepala sekolah/madrasah
  - b) Memiliki sertifikat kepala sekolah/madrasah pada jenis dan jenjang yang sesuai dengan pengalamannya sebagai pendidik yang diterbitkan oleh lembaga yang ditunjuk dan ditetapkan direktur jenderal<sup>17</sup>

### 3. Kompetensi Kepala Sekolah

Demi terwujudnya tujuan pendidikan, setiap kepala sekolah wajib mempunyai kompetensi yang telah di rumuskan dalam Standart Kompetensi kepala sekolah yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 13 tahun 2017<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Wirawan “*Kepemimpinan Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi Dan Penelitian*” Edisi Kedua (Jakarta ; PT Rajagrafindo Persada 2013) Hal 548 -549

<sup>18</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017



Tabel 2.1

## Standart Kompetensi Kepala Sekolah

No	Dimensi Kompetensi	Kompetensi	
1	Kompetensi kepribadian	1.1	Berakhlak mulia, mengembangkan budaya dan tradisi akhlaq mulia, dan menjadi teladan akhlak mulia bagi komunitas di sekolah/ madrasah
		1.2	Memiliki integritas kepribadian sebagai pemimpin
		1.3	Memiliki keinginan yang kuat dalam pengembangan diri sebagai kepala sekolah
		1.4	Bersikap terbuka dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi
		1.5	Mengendalikan diri dalam menghadapi masalah dalam pekerjaan sebagai kepala sekolah/ madrasah
		1.6	Memiliki bakat dan minat jabatan sebagai pemimpin pendidikan
2	Kompetensi Manajerial	2.1	Menyusun perencanaan

			sekolah/madrasah untuk berbagi tingkatan perencanaan
		2.2	Mengembangkan organisasi sekolah/madrasah sesuai dengan kebutuhan
		2.3	Memimpin sekolah/madrasah dalam rangka pendayagunaan sumber daya sekolah/madrasah secara optimal
		2.4	Mengelola perubahan dan pengembangan sekolah/madrasah menuju organisasi pembelajaran yang efektif
		2.5	Menciptakan budaya dan iklim sekolah/madrasah yang kondusif dan inovatif bagi pembelajaran peserta didik
		2.6	Mengelola guru dan staf dalam rangka pendayagunaan secara optimal
		2.7	Mengelola sarana dan prasarana sekolah/madrasah dalam rangka pendayagunaan secara optimal
		2.8	Mengelola hubungan

			sekolah/madrasah dan masyarakat dalam rangka mencari dukungan ide, sumber belajar, dan pembiayaan sekolah /madrasah
		2.9	Mengelola peserta didik dalam rangka penerimaan peserta didik baru, dan penempatan dan pengembangan kapasitas peserta didik
		2.10	Mengelola pengembangan kurikulum dan kegiatan pembelajaran sesuai dengan arah dan tujuan pendidikan
		2.11	Mengelola keuangan sekolah/madrasah sesuai dengan prinsip pengelolaan yang akuntabel, transparan dan efisien
		2.12	Mengelola ketatausahaan sekolah/madrasah dalam mendukung penyusunan program dan pembuatan keputusan
		2.13	Mengelola unit-unit layanan khusus sekolah/madrasah dalam mendukung kegiatan pembelajaran dan kegiatan

			peserta didik di sekolah/madrasah
		2.14	Mengelola sistem informasi sekolah/madrasah dalam mendukung penyusunan program dan pembuatan keputusan
		2.15	Memanfaatkan kemajuan teknologi informasi bagi peningkatan pembelajaran dan manajemen sekolah/madrasah
		2.16	Melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan program, kegiatan sekolah/madrasah dengan prosedur yang tepat, serta merencanakan tindak lanjut
3	Kompetensi Kewirausahaan	3.1	Menciptakan inovasi yang berguna bagi pengembangan sekolah/madrasah
		3.2	Bekerja keras untuk mencapai keberhasilan sekolah/madrasah sebagai organisasi pembelajaran yang efektif
		3.3	Memiliki motivasi yang kuat untuk sukses dalam melaksanakan tugas

			pokok dan fungsinya sebagai pemimpin sekolah/madrasah
		3.4	Pantang menyerah dan selalu mencari solusi terbaik dalam menghadapi kendala yang dihadapi sekolah/madrasah
		3.5	Memiliki naluri kewirausahaan dalam mengelola kegiatan produksi/jasa sekolah/madrasah sebagai sumber belajar peserta didik
4	Kompetensi supervisi	4.1	Merencanakan program supervisi akademik dalam rangka peningkatan profesionalisme guru
		4.2	Melaksanakan supervisi akademik terhadap guru dengan menggunakan pendekatan dan teknik supervisi yang tepat
		4.3	Menindaklanjuti hasil supervisi akademik terhadap guru dalam rangka peningkatan profesionalisme guru
5	Kompetensi Sosial	5.1	Bekerja sama dengan pihak lain untuk kepentingan sekolah/madrasah

Kepala sekolah mempunyai peran penting dalam lembaga pendidikan, maju tidaknya suatu lembaga pendidikan tergantung pada kepala sekolah yang memegang kendali kualitas layanan dan pengelolaan lembaga pendidikan

Yang dijelaskan secara rinci dijelaskan sebagai berikut :

Dalam memerankan fungsi ini kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan, serta mengembangkan model pembelajaran yang menarik. Untuk kepentingan fungsi ini kepala sekolah harus dapat memajukan empat macam nilai yaitu : pembenahan mental, moral, fisik dan arsitik. Upaya ini bisa dibentuk : *Pertama* mengikutsertakan guru dalam



Peran kepala sekolah sebagai edukator (pendidik) yaitu memberikan tauladan yang baik bagi stakeholder sekolah serta menciptakan iklim positif di lingkungan sekolah karena maju tidaknya suatu lembaga pendidikan tergantung integritas yang diambil oleh kepala sekolah

Manajemen pada hakekatnya merupakan suatu proses merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, memimpin dan mengendalikan usaha para anggota organisasi serta mendayagunakan seluruh sumber daya dan potensi organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam rangka melaksanakan fungsinya sebagai manajer, kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat yaitu; *pertama* memanfaatkan dan memberdayakan tenaga pendidik melalui kerjasama atau

Kepala sekolah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai manajer lembaga pendidikan dimana peran keseluruhan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan di sekolah harus melekat dalam diri seorang kepala sekolah hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan potensi yang ada di sekolah terkhusus dalam layanan administrasi

Kepala sekolah sebagai administrator memiliki hubungan yang sangat kuat dengan berbagai aktivitas pengelolaan administrasi yang bersifat pencatatan, penyusunan dan pendokumenan progam sekolah, secara spesifik, kepala sekolah harus mampu mengelola kurikulum, mengelola administrasi peserta didik, mengelola administrasi personalia, administrasi

Peran kepala sekolah sebagai administrator menjadi peran yang sangat penting, kepala sekolah dituntut untuk memiliki kompetensi yang mumpuni dalam bidang administrasi, sehingga sekolah yang ia kelola dapat berjalan dengan baik dan tertib administrasi sesuai standart nasional pendidikan

Kegiatan utama pendidikan di sekolah adalah kegiatan pembelajaran. Oleh karena itu salah satu tugas kepala sekolah adalah supervisor, yaitu mensupervisi pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan. Supervisi sesungguhnya dapat dilakukan oleh kepala sekolah yang berperan sebagai supervisor, tetapi dalam sistem pendidikan modern diperlukan supervisor khusus yang lebih independen sehingga dapat meningkatkan objektivitas dalam pembinaan, pengawasan yang dilakukan kepala sekolah terhadap tenaga kependidikan khususnya guru, disebut supervisi klinis yang bertujuan meningkatkan kemampuan profesional gurudan meningkatkan kualitas pembelajaran melalui pembelajaran efektif.<sup>23</sup>

ani, A.Z “*Kepemimpinan Pendidikan*” (Surabaya ; UINSA Press 2014) hal 149  
ani, A.Z “*Kepemimpinan Pendidikan*” (Surabaya ; UINSA Press 2014) hal 149

<sup>23</sup> Fanani, A.Z “Kepemimpinan Pendidikan” (Surabaya ; UINSA Press 2014) hal 149

Kepala sekolah sebagai leader harus mampu memberikan petunjuk dan pengawasan, meningkatkan kemauan tenaga kependidikan, membuka komunikasi dua arah, dan mendelegasikan tugas. Kemampuan yang harus diwujudkan kepala sekolah sebagai leader dapat dianalisis dari kepribadian, pengetahuan terhadap tenaga kependidikan, visi dan misi sekolah, kemampuan mengambil keputusan dan kemampuan berkomunikasi. Kepribadian kepala sekolah sebagai leader akan tercermin dalam sifat-sifat jujur, percaya diri, tanggung jawab, berani mengambil resiko dan keputusan, berjiwa besar, emosi stabil, dan teladan. Pengetahuan terhadap tenaga kependidikan akan tercermin dari kemampuan memahami , kondisi tenaga kependidikan , karakteristik peserta didik, menyusun program pengembangan, menerima masukan, saran dan kritik. Pemahaman terhadap visi dan misi sekolah tercermin dalam kemampuan untuk ; mengembangkan visi sekolah, mengembangkan misi sekolah, dan mewujudkan

Kepala sekolah sebagai leader harus mampu memberikan petunjuk dan pengawasan, meningkatkan kemauan tenaga kependidikan, membuka komunikasi dua arah, dan mendelegasikan tugas. Kemampuan yang harus diwujudkan kepala sekolah sebagai leader dapat dianalisis dari kepribadian, pengetahuan terhadap tenaga kependidikan, visi dan misi sekolah, kemampuan mengambil keputusan dan kemampuan berkomunikasi. Kepribadian kepala sekolah sebagai leader akan tercermin dalam sifat-sifat jujur, percaya diri, tanggung jawab, berani mengambil resiko dan keputusan, berjiwa besar, emosi stabil, dan teladan. Pengetahuan terhadap tenaga kependidikan akan tercermin dari kemampuan memahami , kondisi tenaga kependidikan , karakteristik peserta didik, menyusun progam pengembangan, menerima masukan, saran dan kritik. Pemahaman terhadap visi dan misi sekolah tercermin dalam kemampuan untuk ; mengembangkan visi sekolah, mengembangkan misi sekolah, dan mewujudkan



sehingga dapat menghasilkan sinergi untuk mencapai tujuan sekolah. Sementara pragmatis maksudnya ialah bahwa kepala sekolah harus menetapkan kegiatan atau target berdasarkan kondisi dan kemampuan nyata yang dimiliki oleh setiap sekolah. Sedangkan adaptabel maksudnya ialah bahwa kepala sekolah harus mampu beradaptasi dan fleksibel dalam menghadapi situasi baru. Serta berusaha menciptakan situasi yang menyenangkan dan memudahkan para kepala sekolah.

Sebagai motivator kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

a. Pengaturan lingkungan fisik

b. Pengaturan suasana kerja





Faktor motivator hampir sama dengan kebutuhan tertinggi dari hirarki kebutuhan maslow<sup>27</sup>

**5. Ayat Kepemimpinan mengenai tugas dan tanggung jawab (QS. An Nissaa': 38) Sebagai Berikut :**

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

58. Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.

Dari kandungan ayat diatas menjelaskan bahwa perintah allah kepada para pemimpin untuk berlaku adil dalam memutuskan segala permasalahan dan bertanggung jawab dalam memimpin

<sup>27</sup> Fanani, A.Z *"Kepemimpinan Pendidikan"* (Surabaya ; UINSA Press 2014) hal 144



Kualitas layanan mempunyai peran penting terhadap proses layanan administrasi yang diberikan, proses layanan yang berkualitas diharapkan menjadi output yang baik terhadap konsumen pendidikan sehingga muncul timbal balik terhadap lembaga pendidikan

menurut Russel dan Taylor dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk dan jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu<sup>30</sup>

Untuk memahami makna kualitas dapat, dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Dalam pikiran pelanggan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Pelanggan melihat kualitas dari dimensi sebagai berikut :

- Pelanggan mengharapkan produk atau jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu seperti yang diiklankan. Kualitas ditentukan oleh kesesuaiannya dengan spesifikasi yang ditawarkan, dalam sistem jasa, kesesuaian

<sup>30</sup> Wibowo “*Manajemen Kinerja*” (jakarta: PT Rajagrafindo) hal 113-115

b. *Value* (Nilai)

c. *Fitness For Use* (Cocok untuk digunakan)

d. *Support* (Dukungan)

Sering kali dukungan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produl atau jasa sangat penting bagi pelanggan, seperti halnya kualitas produk dan jasa itu sendiri. Dukungan dapat diartikan dalam bentuk pelayanan purna jual, pelanggan bingung jika

neraca keuangan salah, respons atas klaim jaminan terlambat atau menyesatkan.

e. *Psychological impressions* (Kesan Psikologi)

Orang sering mengevaluasi produk atau jasa atas dasar kesan psikologis ; iklim, citra, atau estetika dalam pelayanan dimana terdapat kontak langsung dengan penyelenggara, penampilan dan tindakan penyelenggara sangat penting. Pekerja yang berpakaian baik, sopan, bersahabat dan simpatik dapat mempengaruhi persepsi pelanggan dan kualitas pelayanan<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Wibowo “*Manajemen Kinerja*” (jakarta: PT Rajagrafindo) hal 113-115

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian Kualitatif Menurut Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada<sup>34</sup>

<sup>34</sup> Albi anggito dan johan setiawan “*metodologi penelitian kualitatif*” (Sukabumi: CV. Jejak, 2018) hal 7-8



Berdasarkan judul diatas, peneliti memilih lokasi penelitian di Sekolah Menengah Atas Khadijah Surabaya, lokasi ini dipilih peneliti karena sekolah tersebut menjadi Sekolah Rujukan Nasional pada tahun ajaran 2018/2019, Sekolah rujukan merupakan rintisan bersama antara Dinas Pendidikan Kabupaten/ Kota, Dinas Pendidikan Provinsi, dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan bertujuan untuk peningkatan mutu pendidikan sekolah menengah atas melalui standart nasional pendidikan dan pengembangan progam keunggulan sesuai kopetensi sekolah dan kebutuhan masyarakat

### C. Sumber Data

Sumber data penelitian ini merupakan subjek dari mana data yang diperoleh untuk memudahkan dalam penelitian, peneliti membagi dua penggolongan sumber data diantaranya :

## 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data asli yang diperoleh secara langsung (tanpa media perantara) dari pelaku yang melihat dan terlibat dalam penelitian yang dilakukan peneliti. Sumber data primer dapat berupa opini orang secara individu maupun kelompok dalam mendeskripsikan terhadap kegiatan dan hasil pengujian

Adapun sumber data primer di SMA Khadijah Surabaya yaitu bapak A merupakan kepala sekolah SMA Khadijah Surabaya, peneliti akan menggali informasi data yang berhubungan mengenai bagaimana Peran Kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi, bagaimana kendala serta faktor penghambat dan pendukung peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya

**Tabel 3.1**

## Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	M. Ghofar, M.Pd.I	Kepala Sekolah	S2
2.	Siti Khayunah, M.Pd	Waka Humas/ Guru Kimia	S2



b. Kepala Tata Usaha.

Merupakan pimpinan dalam ketata usahaan mengelola dan melaksanakan jalannya pelayanan administrasi di sekolah

c. Wakil Kepala Bidang Hubungan Masyarakat

Mempunyai peran penting dalam perkembangan pelayanan administrasi dimana program hubungan masyarakat bersentuhan langsung dengan pelayanan baik internal maupun eksternal

d. Staf Tata Usaha

Mempunyai peran penting dalam mendukung serta melakukan pelayanan Administrasi

### E. Metode Pengumpulan Data

## 1. Teknik Observasi

Teknik observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri. Sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian kemudian ia menyimpulkan dari apa yang diamati<sup>37</sup>

Teknik Observasi ini merupakan teknik terjun lapangan dengan proses Pengamatan secara langsung, teknik observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara pencatatan hasil dari observasi dalam bentuk deskriptif untuk memudahkan pemahaman. Dalam hal ini peneliti mengobservasi dalam hal berhubungan dengan Peran Kepala Sekolah

<sup>37</sup> A Muri Yusuf “*metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan gabungan*” ( jakarta :kenacana 2014) hal. 384

Tabel 3.2

No	Tanggal	Peristiwa yang diamati	Keterangan
1.		<p>Keadaan Fisik Sekolah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Suasana lingkungan sekolah</li> <li>b. Ruang Pelayanan</li> <li>c. Ruang Kepala Sekolah</li> <li>d. Ruang guru</li> <li>e. Ruang Kelas</li> <li>f. Laboratorium</li> <li>g. Perpustakaan</li> <li>h. Ruang bimbingan konseling</li> <li>i. Kantin</li> <li>j. Ruang server</li> <li>k. Masjid</li> <li>l. Toilet</li> </ul>	
2.		<p>Situasi Pelayanan Administrasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proses pelayanan dengan pegawai</li> <li>b. Proses pelayanan dengan siswa</li> <li>c. Proses pelayanan dengan tamu dan alumni</li> </ul>	



aktif agar dapat mencapai tujuan dan data yang didapat baik dan akurat<sup>38</sup>

Dalam hal ini peneliti menanyakan mengenai pertanyaan yang berhubungan dengan Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di SMA Khadijah Surabaya. Informan yang dianggap paling mempunyai informasi yang akurat adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, kepala tata usaha, guru dan karyawan dan siswa

Pada kepala sekolah peneliti akan menggali data tentang bagaimana peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi dan bagaimana kendala yang dihadapi ketika menerapkan peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi

## Pedoman wawanacara

**a. Kepala Sekolah**

- 1) Bagaimana bapak mendefinisikan peran kepala sekolah.?
- 2) Apa tugas pokok dan fungsi kepala sekolah menurut bapak.?
- 3) Berapa lama bapak memimpin sekolah ini.?
- 4) Apa motivasi dan orientasi bapak memimpin sekolah ini.?
- 5) Bagaimana bapak dalam mengatasi guru dan karyawan yang berpandangan primitif atau gagap teknologi.?
- 6) Bagaimana bapak melakukan penilaian kinerja guru dan karyawan.?
- 7) Bagaimana bapak melakukan pembinaan terhadap guru dan karyawan.?
- 8) Bagaimana bapak mendorong loyalitas kinerja guru dan karyawan.?
- 9) Apa kebijakan kepala sekolah dalam lingkup layanan administrasi.?

<sup>38</sup> Mita rosaliza “*jurnal : wawancara sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif*”  
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Riau, Vol 11, No 2 Februari 2015



- Sejarah berdirinya SMA Khadijah Surabaya
- Visi dan Misi SMA Khadijah Surabaya
- Struktur Organisasi SMA Khadijah Surabaya
- Kegiatan Pelayanan Ketata usahaan SMA Khadijah Surabaya
- Data Guru dan Siswa SMA Khadijah Surabaya





Dalam penelitian ini berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau paragraf-paragraf yang diwujudkan dalam bentuk narasi yang bersifat deskriptif, tujuan dari analisis penelitian ini adalah memberikan gambaran yang faktual serta akurat dalam menemukan fakta-fakta selama penelitian di SMA Khadijah Surabaya secara terstruktur dan sistematis

Reduksi data adalah merangkum data, memilih hal-hal yang pokok dan menfokuskan hal-hal yang penting dengan demikian tujuan dari reduksi data adalah menyederhanakan data hasil temuan di lapangan

Langkah penyajian data dilakukan peneliti dengan menyajikan informasi yang sudah tersusun. hal ini dilakukan peneliti, data yang diperoleh penelitian kualitatif yang secara umum berbentuk naratif dan perlu penyederhanaan

Dalam analisis data kualitatif menurut miles dan huberman penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada pengumpulan data berikutnya

Langkah selanjutnya merupakan pengecekan dan pemeriksaan keabsahan data yang sudah diperoleh dan terkumpul, data yang sudah diperoleh dan terkumpul akan di cek ulang oleh peneliti, jika terdapat temuan kurang sesuai peneliti akan mengadakan perbaikan untuk membangun kepercayaan pada informasi dan data yang diperoleh

Penelitian Kualitatif menurut Flick adalah *Specific Relevance to the study of social realations, owing to the fact of the pluralization of life worlds*. Penelitian kualitatif merupakan keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan data yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial, dan persepsi sasaran penelitian<sup>41</sup> oleh karena itu untuk mencari validitas data-data yang sudah diperoleh dan

terkumpul dengan berbagai cara diantaranya :

1. Perpanjangan penelitian lapangan

Dalam hal ini usaha-usaha pengumpulan data sangat memerlukan perpanjangan bertujuan untuk mendapatkan data yang aktual dan valid untuk mencapai *kredibilitas* dalam keabsahan data

## 2. Ketekunan Pengamatan

<sup>40</sup> Emzir “*metode penelitian kualitatif : analisis data*” (jakarta : PT Raja grafindo persada , 2010) hal 133

<sup>41</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif dan Praktik*” ( Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013) hal 81

Triangulasi merupakan pendekatan multimetode, dilakukan peneliti ketika mengumpulkan data dan menganalisis data, pemikiran dasarnya bahwa fenomena penelitian dapat dipahami dengan baik dan diperoleh tingkat validitas jika di dekati dari berbagai dimensi.<sup>42</sup>

Teknik triangulasi merupakan teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana pengertian triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian<sup>43</sup>

Trianggulasi Sumber bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan menggunakan pengecekan data dari berbagai sumber

<sup>43</sup> Firdaus dan fakhry zam zam “*aplikasi metodologi penelitian*” Hal.107

### b. Triangulasi Teknik

Trianggulasi Teknik Bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan menggunakan pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda



## BAB IV

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Subjek

Pada penelitian ini yang berjudul Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di SMA Khadijah Surabaya, dilakukan pada bulan maret dengan sesuai prosedur pengajuan penelitian di SMA Khadijah Surabaya.

Tahap pertama yaitu observasi sekolah, pencocokan dengan judul penelitian kemudian tahap kedua pengajuan proposal penelitian beserta surat pengantar dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Ampel Surabaya. Tahap ketiga yaitu disposisi persetujuan penelitian di SMA Khadijah Surabaya. Tahap keempat peneliti melakukan penelitian di SMA Khadijah Surabaya.

Pada bulan Maret peneliti melakukan kegiatan penelitian yakni wawancara, observasi dan dokumentasi sesuai transkrip dan instrumen yang peneliti susun.

Dalam proses wawancara peneliti memilih beberapa informan yang peneliti anggap penting guna mendapatkan data yang relevan.

## 1. Deskripsi Informan

a. Informan 1 (satu) Kepala Sekolah

Kepala sekolah mempunyai peran yang sangat penting dalam peningkatan layanan administrasi, terlebih kepala sekolah

Kepala Tata usaha bertugas sebagai eksekutor jalannya pelayanan administrasi atas kebijakan – kebijakan yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah.

c. Informan 3 (ketiga) Wakil Kepala Sekolah bidang hubungan masyarakat sekaligus guru kimia

Dalam praktiknya Layanan Administrasi tidak dapat berjalan sesuai yang diharapkan tanpa adanya kerjasama dan pembagian tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Staf tata usaha bidang sistem informasi mempunyai peran penting dalam layanan administrasi yang bertugas sebagai *admin* sekaligus pengelola Sistem Informasi yang berupa aplikasi SSMS (*Smart School Management System*) SMA Khadijah Surabaya.

d. Informan 4 (keempat) Staf Tata Usaha bidang Sistem Informasi  
SMA Khadijah Surabaya

Dalam praktiknya Layanan Administrasi tidak dapat berjalan sesuai yang diharapkan tanpa adanya kerjasama dan pembagian tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Staf tata usaha bidang sistem informasi mempunyai peran penting dalam layanan administrasi yang bertugas sebagai *admin* sekaligus pengelola Sistem Informasi yang berupa aplikasi SSMS (*Smart School Management System*) SMA Khadijah Surabaya.





Kedua, semula madrasah mualimat berganti nama menjadi Taman Pendidikan Putri Nahdlatul Ulama (TPP – NU) pada tahun 1960 - 1972 bertujuan menyesuaikan perkembangan kebutuhan pendidikan<sup>45</sup>

<sup>44</sup> Studi dokumentasi arsip sejarah sma khadijah tahun 2019

Keempat, pada tahun 1996 Taman Pendidikan Putri Khadijah (TPP Khadijah) berkembang dan berubah menjadi Yayasan Pendidikan dan Sosial Khadijah, diperkuat dengan dikukuhkan Akte Notaris Suyati Subadi, S.H Nomor 75 tertanggal 18 Januari 1996

Kelima, Yayasan TPS NU Khadijah pada tahun ( 2000 – Sekarang) pada musyawarah yayasan pada tanggal 17 – 18 Nopember 2000 bertempat di Hotel Equator Surabaya. memutuskan perubahan anggaran dasar sekaligus perubahan nama yayasan menjadi Yayasan Taman Pendidikan Dan Sosial Nahdlatul Ulama Khadijah disingkat yayasan khadijah (YTPS – NU Khadijah<sup>47</sup>

1) Visi

Terwujudnya institusi pendidikan bertaraf internasional dengan nuansa dalam islam ASWAJA yang membentuk SDM santun, unggul dan kompetitif

a. Menumbuhkan penghayatan dan pengalaman ASWAJA

## Annahdliyyah yang diaplikasikan dalam kehidupan nyata

<sup>47</sup> Hasil studi dokumentasi dari website SMA Khadijah Surabaya <https://www.smakhadijah.com> diakses pada tanggal 29 Maret 2020

- ### 3) Tujuan

<sup>48</sup> Hasil studi dokumentasi dari website SMA Khadijah Surabaya <https://www.smakhadijah.com> diakses pada tanggal 29 Maret 2020





profesional dibidangnya menjadikan siswa-siswi SMA Khadijah merasa nyaman.

### 3) Teacher, Reference & Research

Ruangan ini sebagai fasilitas guru untuk mengeksplorasi skill dan pengetahuan guru dalam bidang pembelajaran juga sebagai tempat MGMP, diruangan ini juga terdapat bahan ajar dan peralatan multimedia yang modern sehingga mempermudah dalam kegiatan belajar mengajar

#### 4) Unit Penjaminan Mutu

SMA Khadijah memiliki Unit Penjaminan Mutu yang bertugas memantau kinerja dan kurikulum yang diajarkan, SMA Khadijah memiliki kurikulum diantaranya kurikulum K13 sesuai aturan Permendikbud Nomor 59 tahun 2014, kurikulum muatan lokal merupakan bagian integral dari kebijakan dan struktur kurikulum pada jenjang pendidikan dasar dan menengah adapun bidang studi yang menjadi muatan lokal di SMA Khadijah Surabaya adalah bahasa daerah (Jawa), English Conversation dan Tartil Al qur'an<sup>52</sup>

### 5) Ruang Pelayanan Administrasi

Ruang pelayanan administrasi terdapat alat touch screen berupa aplikasi tamu kemudian tamu dipersilahkan untuk menghadap staf tata usaha untuk melakukan pelayanan yang dibutuhkan.

<sup>52</sup> Hasil studi dokumentasi dari website SMA Khadijah Surabaya <https://www.smakhadijah.com> diakses pada tanggal 29 Maret 2020

Ruang guru di SMA Khadijah Surabaya terbagi menjadi 2 (dua) yaitu Ruang guru mata pelajaran yang digunakan istirahat dan transit guru setelah dan sebelum mengajar dan ruang wakil kepala sekolah untuk pelayanan sesuai bidang masing-masing

## 7) Perpustakaan

SMA khadijah mempunyai 5 laboratorium, yaitu pertama laborotorium komputer dilengkapi 37 PC dan pendingin ruangan, kedua laboratorium biologi dilengkapi dengan mikroskop digital trinokuler mampu menampilkan objek mikro dengan layar LCD yang telah disediakan. Ketiga laboratorium fisika dilengkapi dengan peralatan penelitian dibidang fisika sehingga memudahkan siswa dalam meneliti bidang fisika, keempat laboratorium kimia dilengkapi dengan alat uji kimia dan bahan-bahan kimia sesuai dengan bahasan dalam

laboratorium komputer dilengkapi 37 PC dan pendingin ruangan, kedua laboratorium biologi dilengkapi dengan mikroskop digital trinokuler mampu menampilkan objek mikro dengan layar LCD yang telah disediakan. Ketiga laboratorium fisika dilengkapi dengan peralatan penelitian dibidang fisika sehingga memudahkan siswa dalam meneliti bidang fisika, keempat laboratorium kimia dilengkapi dengan alat uji kimia dan bahan-bahan kimia sesuai dengan bahasan dalam

Selain sebagai tempat ibadah masjid khadijah juga sebagai pusat kegiatan keagamaan seluruh siswa maupun guru di SMA Khadijah Surabaya

10) Usaha kesehatan Sekolah (UKS)

11) Kantin

Selain sarana penyedia makanan dan minuman bagi guru maupun siswa kantin SMA Khadijah juga sebagai tempat pembelajaran yang nyaman dikelola dengan tenaga yang profesional sehingga menjadikan kantin tetap bersih dan higienis serta sehat,











uang tunai bagi guru dan karyawan yang berprestasi kemudian *punishment* berupa potongan gaji bagi guru dan karyawan yang melanggar aturan

Peran kepala sekolah di SMA Khadijah selanjutnya sebagai penilai kinerja guru dan karyawan dengan melibatkan tim UPM (unit penjaminan mutu) berdasarkan pendapat kepala sekolah SMA Khadijah Sebagai berikut :

Ya kami selalu melakukan penilaian mas. kita punya UPM (Unit Penjaminan Mutu) bertugas menilai semua kegiatan. Semisal di kelas kan ada finger Print nya baik untuk siswa maupun guru, guru telat masuk kelas ada *punishmentnya* yaitu potongan gaji setiap semester dan ada DP 3 Penilaian Kinerja<sup>60</sup>

Berdasarkan pengamatan peneliti melalui observasi kepala sekolah melakukan penilaian dengan mengawasi kinerja tata usaha dengan menanyakan tindak lanjut surat dinas yang masuk ke sekolah<sup>61</sup>

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan wakil kepala SMA  
Khadijah Surabaya

Peran bapak kepala yaitu *Assement* mas, kita punya UPM (Unit Penjaminan mutu) jadi penilaian guru dan karyawan ada disana<sup>62</sup>

Dari penjelasan bisa didapatkan bahwa peran kepala sekolah di SMA Khadjiah Surabaya yaitu melakukan penilaian terhadap kinerja guru dan karyawan yang melibatkan UPM (Unit Penjaminan Mutu.

<sup>60</sup> Hasil Wawancara dengan kepala SMA Khadijah Surabaya , wawancara pribadi di Ruang Kepala Sekolah 13 Maret 2020, 08.10 – 10.15

<sup>61</sup> Hasil Observasi kinerja kepala sekolah 23 maret 2020

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah bidang hubungan masyarakat SMA Khadijah 23 maret 2020

Pembinaan kepada guru dan karyawan itu selalu saya lakukan terlebih kalau ada kebijakan baru. Kita sosialisasikan, kita adakan BIMTEK mengenai kebijakan tersebut seperti halnya kebijakan berbasis ITE sekarang ini.<sup>63</sup>

Setiap kebijakan baru selalu disosialisaikan mas, sebelum ditetapkan dilakukan bimbingan teknis agar guru dan karyawan paham saat menerapkan kebijakan tersebut<sup>64</sup>

Ya ketika kepala sekolah memberikan kebijakan sebagai contoh ujian menggunakan smartphone, kemudian kebijakan ITE untuk Tamu sebelum kebijakan tersebut ditetapkan kami melakukan bimtek dan sosialisasi agar kebijakan tersebut dipahami warga sekolah<sup>65</sup>





Kita sudah aplikasi mas layanan admnistrasinya sudah tersambung seluruh waka, sebagai contoh di wakil kepala bidang sarana prasarana AC kurang dingin saja bisa di komplain lewat aplikasi itu, kita punya SSMS (Smart School Management System) namanya, kemudian di

<sup>69</sup> Hasil wawanacara dengan kepala tata usaha SMA Khadijag 23 maret 2020

Dalam menjalankan layanan administrasi dibutuhkan pengelolaan yang tepat sehingga pelayanan administrasi berjalan maksimal sesuai harapan bersama berikut penjelasan di sekolah mengenai pengelolaan layanan administrasi di Khadijah :

Hal tersebut juga diperkuat oleh wakil kepala sekolah bidang hubungan masyarakat SMA Khadijah Surabaya

Berdasarkan hasil observasi mengenai pelayanan administrasi peneliti mendeskripsikan sebagai berikut : Kepala Sekolah SMA Adijah menerima pengaduan dari orang tua melalui via telephone mengenai keberadaan anaknya. Kemudian kepala sekolah

<sup>72</sup> Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah bidang hubungan masyarakat SMA Khadijah Surabaya, wawancara pribadi di Ruang Wakil Kepala Sekolah bidang hubungan masyarakat 13 Maret 2020 13.00 – 14.45



Layanan administrasi merupakan objek vital dalam pemenuhan segala kebutuhan sekolah, maka dari itu dibutuhkan pengetahuan yang lebih mengenai layanan administrasi. agar maksimal dalam pelayanan dibutuhkan standart operasional prosedur dalam setiap pelayanan di sekolah. hal tersebut pendapat oleh kepala sekolah

Setiap kegiatan kita sudah tersop mas. Kita juga bahas itu sebelum kegiatan dilaksanakan. Jadi seluruh guru dan karyawan paham akan tugas dan cara menanganinya. Sehingga pengelolaanya menjadi mudah. Sekolah kami sudah ISO 2015

Pengelolaan layanan disini sudah ada prosedurnya mas sesuai SOP contohnya terkait siswa/ warga sekolah mengenai surat mekanismenya pemohon menulis di buku surat kemudian diproses, untuk warga luar sekolah atau alumni kita sampaikan prosedurnya,<sup>74</sup>

<sup>73</sup>Hasil Observasi pelayanan administrasi SMA Khadijah Surabaya 13 maret 2020



Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terdapat standart operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh kepala sekolah<sup>76</sup> (Bukti fisik standart operasional prosedur terdapat di lampiran III)

Berdasarkan pengamatan hasil observasi peneliti mengenai Layanan Administrasi di SMA Khadijah Surabaya peneliti deskripsikan sebagai berikut :

<sup>75</sup> Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah bidang hubungan masyarakat SMA Khadijah Surabaya, wawancara pribadi di Ruang Wakil Kepala Sekolah bidang hubungan masyarakat 13 Maret 2020 13.00 – 14.45



Peran kepala sekolah merupakan hal yang sangat diperlukan dalam suatu lembaga pendidikan, terlebih dalam bidang layanan administrasi. Peneliti melakukan wawancara kepada kepala sekolah mengenai peningkatan layanan administrasi

Dari pemaparan yang diungkapkan oleh kepala sekolah

dapat dideskripsikan bahwa dalam rangka peningkatan layanan administrasi yaitu dengan meluncurkan sebuah aplikasi yaitu bernama SSMS (Smart School Management System) yang berbasis website dan android. Kemudian kepala sekolah mempunyai target dalam peningkatan layanan administrasi berupa sarana dan prasarana. Pada tahap pertama yaitu merenovasi perpustakaan sehingga dinobatkan menjadi juara nasional, ruang makan siswa dan guru, dan ruang bimbingan konseling, pada tahap kedua yaitu dengan merenovasi ruang pelayanan administrasi dan kepala sekolah. Kemudian tahap ketiga yaitu toilet untuk siswa dan guru.

Kepala sekolah terinspirasi dengan kiat wali kota surabaya dalam penataan kota, kemudian diaplikasikan ke sekolah yaitu dengan merancang sekolah hijau dan kedepan akan merancang inovasi layanan administrasi yaitu dengan one student, one card.

Khadijah Sebagai berikut :

Dari pernyataan diatas didapatkan bahwa peran kepala dalam meningkatkan layanan admnistrasi yaitu dengan menggunakan aplikasi sistem berbasis android, kemudian membuat aplikasi layanan dengan fitur screen sehingga semua kegiatan tamu terkoneksi dan terekap di tata usaha dan pembangunan sarana prasarana pendukung layanan administrasi

Sekaligus tim ITE sebagai berikut :

<sup>79</sup> Hasil Wawancara dengan kepala tata usaha SMA Khadijah, wawancara pribadi di ruang pelayanan tata usaha 13 Maret 2020 10.15 – 11.30





**Tabel 4.4 Trianggulasi Data Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan layanan Admnistrasi di SMA Khadijah Surabaya**

Pertanyaan	<b>Bagaimana peran kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di SMA Khadijah.?</b>	
Wawancara	Kepala Sekolah	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Sekolah meluncurkan SIM (sistem informasi manajemen) SMA Khadijah atau disebut SSMS (Smart School Management System)</li> <li>Kepala sekolah membangun secara fisik perpustakaan hingga juara nasional</li> <li>Kepala Sekolah membangun secara fisik ruang pelayanan administrasi</li> <li>Kepala sekolah membangun secara fisik ruang bimbingan konseling, toilet dan ruang makan</li> <li>Kepala sekolah merencanakan penerapan green school</li> <li>Kepala sekolah merencanakan one card, one student</li> </ol>





## 1. Peran Kepala Sekolah di SMA Khadijah Surabaya

Peran Kepala sekolah sangatlah penting dalam lembaga pendidikan, kepala sekolah dituntut mempunyai inovasi serta kebijakan yang berdampak baik bagi lembaga yang dipimpin. Maka dari itu kepala sekolah diharuskan fokus terhadap peran dan tugasnya sebagai kepala sekolah sehingga dapat secara maksimal dalam memimpin dan mengelola lembaga pendidikan.

Peran Kepala sekolah ada lima dimensi menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 tahun 2007 tentang standar kepala sekolah/ madrasah harus memiliki kompetensi kepribadian, kewirausahaan, manajerial, supervisi dan sosial<sup>83</sup>

SMA Khadijah Surabaya merupakan salah satu sekolah unggulan di kota surabaya, SMA Khadijah adalah sekolah swasta dibawah naungan nahdlatul ulama yang menjadi sekolah rujukan nasional ketiga kalinya tahun pelajaran 2018/2019<sup>84</sup> Kepala Sekolah di SMA Khadijah Surabaya telah menjalankan peran sebagai berikut ini :

**a) Peran Sebagai Motivator dengan Memberikan Reward dan Punishment terhadap guru dan karyawan**

Sebagai motivator kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan

<sup>83</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 tahun 2007 tentang standart kepala sekolah/ madrasah

<sup>84</sup> Hasil studi dokumentasi <http://SmaKhadijah.com/Profilsekolah/> diakses 12 November 2019

Ada 2 faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan menurut frendrick herzberg yaitu hygieni (lingkungan) dan motivator (pekerjaan itu sendiri). Faktor hygieni bersifat preventif terhadap ketidakpuasan dan memotivasi karyawan dalam bekerja.<sup>86</sup>

Kepala Sekolah SMA Khadijah memberikan Reward berupa penghargaan, uang tunai dan tunjangan haji dan umroh sedangkan punishmentnya berupa surat peringatan, potongan gaji dan pengunduran diri dari yayasan

Kepala sekolah adalah manajer terdepan dalam sistem persekolahan yang terdesentralisasi di tingkat kabupaten. Menurut teori modern, hanya manajer terdepan yang berhak menjadi supervisor. Manajer tertinggi yaitu

<sup>86</sup> Fanani, A.Z “*Kepemimpinan Pendidikan*” (Surabaya ; UINSA Press 2014) hal 144

Peran kepala sekolah yaitu sebagai supervisi dengan melakukan penilaian kinerja guru dan karyawan. Kepala sekolah SMA Khadijah melakukan penilaian kinerja guru dan karyawan pada setiap semesternya kemudian menjadi bahan evaluasi kinerja dengan menerbitkan raport guru dan karyawan. Sehingga Setiap guru dan karyawan mempunyai raport kinerja. sebagaimana yang dijelaskan oleh AZ Fanani berikut ini :

Kepala SMA Khadijah Surabaya melakukan penilaian terhadap guru dan karyawan dengan melibatkan UPM (Unit Penjaminan Mutu) SMA Khadijah yang bertugas sebagai penilai seluruh kegiatan sekolah.

<sup>88</sup> Fanani, A.Z “*Kepemimpinan Pendidikan*” (Surabaya : UINSA Press 2014) hal 149

Kepala Sekolah mempunyai peran yang sangat penting bagi pemahaman setiap kebijakan baru yang akan dilaksanakan oleh *stakeholder* yang ada di sekolah. Dalam memerankan fungsinya kepala sekolah sebagai edukator kepala sekolah dituntut mempunyai strategi yang tepat untuk sehingga terciptanya situasi kerja yang kondusif dan profesional

Kepala sekolah harus dapat memajukan empat macam nilai yaitu mental, moral, fisik dan artistik. Upaya ini berbentuk pertama, mengikut sertakan guru dalam pelatihan-pelatihan, juga dapat mencari beasiswa bagi para guru untuk menempuh jenjang pendidikan yang tinggi, kedua, menggerakan tim evaluasi hasil belajar secara sungguh-sungguh, ketiga menggunakan waktu belajar secara efektif di sekolah, dengan cara mendorong para guru untuk memulai dan mengakhiri pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditentukan<sup>89</sup>

<sup>89</sup> Fanani, A.Z “*Kepemimpinan Pendidikan*” (Surabaya ; UINSA Press 2014) hal 148

## 2. Layanan Administrasi di SMA Khadijah Surabaya

Frederick Taylor berpendapat tentang administrasi sebagai gerakan manajemen berdasarkan ilmu pengetahuan. Dengan demikian, ia dapat pula dikatakan sebagai pelopor dari timbulnya administrasi<sup>90</sup>

Layanan administrasi di SMA Khadijah menggunakan sistem aplikasi berbasis web dan android yaitu SSMS (Smart School Management System) secara keseluruhan guru, karyawan dan siswa mempunyai akun sehingga memudahkan dalam layanan administrasi, selain itu dalam sarana prasarana pendukung layanan administrasi terdapat ruang pelayanan

Pelayanan di SMA Khadijah terus berupaya dalam menginovasi pelayanan administrasi dengan menggunakan metode tanggap dan responsif terbukti hasil observasi dengan pelayanan yang diberikan terhadap siswa maupun tamu. Kemudian setiap kegiatan diatur dalam prosedur operasional standar dan ISO 9001-2015 sehingga segala pelayanan administrasi di SMA Khadijah sistematis dan terstruktur

Peran Kepala Sekolah sangat penting bagi lembaga pendidikan yang dipimpin. Sebagai pucuk pimpinan kepala sekolah harus memiliki komitmen baik di kebijakan dalam layanan administrasi maupun dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai kepala sekolah Menurut Mulyasa Kepala sekolah merupakan komponen penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan<sup>91</sup>

Khadijah dalam meningkatkan layanan administrasi

---

Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 200



a) Dengan meluncurkan Progam layanan administrasi berbentuk Aplikasi berbasis web dan android

terbukti dengan inovasi pelayanan yang diberikan yaitu berbentuk aplikasi SSMS (*Smart School System Management*), sehingga mendorong profesionalisme dalam pelayanan administrasi dan memudahkan seluruh civitas akademik SMA Khadijah dan wali murid untuk mendapatkan layanan administrasi yang tanggap serta responsif

**b) Mengadakan Aplikasi berbentuk Fitur menu Screen untuk pelayanan tamu**

Peran kepala sekolah selanjutnya dengan melakukan pengadaan aplikasi berbentuk fitur menu screen untuk pelayanan tamu menurut pemaparan informan yang peneliti wawancara yaitu kepala sekolah juga menetapkan program pembangunan ruang pelayanan administrasi dan pengadaan aplikasi yang terkoneksi dengan alat touch screen untuk

pembangunan sarana prasarana, kepala sekolah menentukan beberapa tahap prioritas pembangunan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi berupa pembangunan ruang pelayanan administrasi, ruang kepala sekolah, ruang makan, ruang perpustakaan dan ruang bimbingan konseling sehingga pelayanan administrasi tersentral dalam satu ruangan

pembangunan sarana prasarana, kepala sekolah menentukan beberapa tahap prioritas pembangunan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi berupa pembangunan ruang pelayanan administrasi, ruang kepala sekolah, ruang makan, ruang perpustakaan dan ruang bimbingan konseling sehingga pelayanan administrasi tersentral dalam satu ruangan

pembangunan sarana prasarana, kepala sekolah menentukan beberapa tahap prioritas pembangunan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi berupa pembangunan ruang pelayanan administrasi, ruang kepala sekolah, ruang makan, ruang perpustakaan dan ruang bimbingan konseling sehingga pelayanan administrasi tersentral dalam satu ruangan

**BAB V**

**PENUTUP**

## A. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan penelitian yaitu mengumpulkan data dan menganalisis mengenai “Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di SMA Khadijah Surabaya” maka dapat peneliti tarik kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Peran Kepala Sekolah di SMA Khadijah yaitu sebagai motivator dengan memberikan reward dan punishment kepada guru dan karyawan bentuk reward yaitu berupa penghargaan, uang tunai, dan tunjangan haji dan umroh, kemudian peran sebagai edukator yaitu dengan memberikan sosialisasi dan bimbingan teknis atas kebijakan baru yang akan ditetapkan dan peran sebagai pengawasan supervisi dengan menilai kinerja guru dan karyawan sebagai bahan evaluasi guru dan karyawan memiliki raport per semester

- ## 2. Layanan Administrasi di SMA Khadijah

Layanan administrasi di SMA Khadijah Surabaya dapat dikatakan sangat baik, dengan menerapkan layanan administrasi berbasis aplikasi android dan web sehingga memudahkan dalam pelayanan administrasi baik guru dan karyawan maupun siswa dan wali murid kemudian layanan administrasi di SMA Khadijah sudah terSOP dengan menerapkan ISO 9001-2015 Sehingga setiap pelayanan tersupervisi dengan baik sesuai SOP yang telah ditetapkan

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dipaparkan diatas , peneliti berusaha memberikan saran yang membangun yang bisa dijadikan rujukan dan motivasi untuk kedepan semoga dapat bermanfaat :

Alhamdulillah segala puji dan rasa syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas berkah limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa dan mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan baik dalam tahap penyusunan maupun tata bahasa maka penulis berharap saran yang membangun dari semua pihak agar skripsi ini menjadi sempurna

Penulis berharap semoga skripsi ini menjadi kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca dan terkhusus bagi penulis



( jakarta: Grasindo 2010)

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007

tentang Standart Kepala Sekolah/ Madrasah

Kamus besar bahasa indonesia (KBBI) arti kata peran

Lexy J Meleong “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2009)

M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan al manshur “ *Metode Penelitian kualitatif*”  
(yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2017)

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017

Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 28 Tahun 2010

Pengamatan observasi pelayanan administrasi di Ruang kepala sekolah , 15 Maret  
2020 , 08.15

Rukin “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” (Sulawesi Selatan : yayasan ahmar cendekia indonesia)

Suwardi indraswara “*Metode,Teori,Teknik Penelitian Kebudayaan, Ideologi, Epistemologi,Dan Aplikasi* “(Sleman : Pustaka widyatama 2006)

Wirawan “*Kepemimpinan : Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi Dan Penelitian*” (PT Rajagrafindo Persada 2013)

Wibowo “*Manajemen Kinerja*” (Jakarta: PT Rajagrafindo)



Website SMA Khadijah Surabaya : <https://smakhadijah.com/kurikulum/> diakses

29

Maret 2020

Wawancara dengan kepala SMA Khadijah Surabaya , wawancara pribadi di Ruang

Kepala Sekolah 13 Maret 2020, 08.10 – 10.15

Wawancara dengan kepala tata usaha SMA Khadijah, wawanacara pribadi di ruang

pelayanan tata usaha 13 Maret 2020 10.15 – 11.30

Wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah bidang hubungan masyarakat SMA  
Khadijah Surabaya, wawancara pribadi di Ruang Wakil Kepala Sekolah  
bidang hubungan masyarakat 13 Maret 2020 13.00 – 14.45

Wawancara dengan Staf tata usaha sekaligus tim ITE dan Aplikasi SMA  
Khadijah

Surabaya , wawancara pribadi di Server 13 Maret 2020, 15.00 – 17.00